

**Администрация**

**Григоровского сельсовета**

**Большемурашкинского муниципального района**

**Нижегородской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

27 апреля 2018 г. № 22

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области»**

В целях доступного и качественного исполнения муниципальной услуги, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 29.12.2017 г. № 479 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Уставом Григоровского сельсовета, администрация Григоровского сельсовета **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области» согласно приложения.

2. Постановление администрации Григоровского сельсовета от 13.11.2012 г. № 183 «Об утверждении административного регламента администрации муниципального образования Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение письменных обращений граждан», считать утратившим силу.

3. Настоящее Постановление разместить на официальном сайте администрации Григоровского сельсовета в сети «Интернет».

4. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

5. Контроль за исполнением постановления возложить на специалиста администрации Григоровского сельсовета Гришину Е.А.

Глава администрации сельсовета АН.Тихонов

Приложение к постановлению

администрации Григоровского сельсовета

Большемурашкинского муниципального

района Нижегородской области

от 27.04.2018 № 22

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПО ИСПОЛНЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГРИГОРОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА БОЛЬШЕМУРАШКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ»**

**1. Общие положения**

1.1 Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области» (далее – административный регламент и муниципальная услуга, соответственно) разработан в целях повышения качества, доступности и прозрачности предоставления данной муниципальной услуги, создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги и определяет:

- стандарт предоставления муниципальной услуги;

- состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения (в том числе особенности выполнения в электронной форме);

- формы контроля исполнения Регламента;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц.

1.2.Заявителями являются граждане, объединения граждан, в том числе юридические лица (далее - заявитель, заявители).

1.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить непосредственно в администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области по адресам и в соответствии с режимом работы, указанным в пунктах 1.3.2 настоящего Регламента;

- на информационных стендах, размещенных в администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области;

- на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги должна содержать:

- адрес места приема заявлений для предоставления муниципальной услуги;

- график приема заявителей;

- сведения о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- форму заявления о предоставлении муниципальной услуги и образец его заполнения;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги и порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

- блок-схему описания последовательности административных процедур предоставления муниципальной услуги;

- извлечения из настоящего Административного регламента.

1.3.2. Почтовый адрес для направления корреспонденции -

Фактический адрес месторасположения – 606363 Нижегородская область Большемурашкинский район, с.Григорово, ул.Центральная, д.21

Адрес электронной почты для направления корреспонденции [Grig\_\_adm@mail.ru](mailto:Grig__adm@mail.ru) Телефон для справок (831-67) 5-61-22

ФИО и должность руководителя – глава администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области Александр Николаевич Тихонов

1.3.3. Прием документов осуществляется в Администрации по адресу и в соответствии с режимом работы, установленным пунктом 1.3.2 настоящего Регламента.

1.3.4. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Администрации, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты, Администрации подробно и в вежливой форме информируют заявителя по интересующим его вопросам.

1.3.6. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества и должности специалиста Администрации, принявшего звонок. Должностное лицо не вправе осуществлять консультирование заинтересованных лиц, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях оказания муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заинтересованных лиц.

1.3.7. С момента приема документов заявитель имеет право получить сведения о ходе предоставления муниципальной услуги при личном обращении в Администрацию, либо по телефону. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (стадии административной процедуры) находится рассмотрение представленного им заявления.

**2. Стандарт предоставления государственной услуги**

2.1. Наименование услуги: **«**Рассмотрение обращений граждан в администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области».

2.2. Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего муниципальную услугу: Администрация Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области;

2.3. Конечным результатом исполнения муниципальной услуги является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы обращений для рассмотрения и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области.

В исключительных случаях Глава администрации рабочего Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области, либо уполномоченное на то должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

- Федеральным законом от 29.12.2017 г. № 479 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

-Нормативно-правовыми актами Нижегородской области;

- Уставом Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Основанием для предоставления услуги является поступление в адрес администрации или на имя Главы администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области обращения.

При личном обращении (устном) гражданин предъявляет только паспорт (иной документ удостоверяющий личность гражданина).

2.6.1. С заявителя не вправе требовать:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами;

- представления документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставления государственной услуги.

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

**2.8.2. В предоставлении муниципальной услуги отказывается если:**

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.9. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги.

Иные услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и субъекта Российской Федерации не предусмотрены.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

2.11.1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.11.2. Максимальное время ожидания в очереди на получение результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Регистрация Заявления производится уполномоченным специалистом Администрации в течение трех дней.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, соответствует установленным противопожарным и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.13.2. Помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга, включают места для ожидания, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов, а также места для приема заявителей.

2.13.3. Прием заявителей осуществляется в Администрации.

2.13.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя по одному обращению за предоставлением одной муниципальной услуги.

2.13.5. Кабинет для приема заявителей должен быть оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии и инициалов работников Администрации, осуществляющих прием.

2.13.6. Место для приема заявителей должно быть снабжено столом, стулом, писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями, а также быть приспособлено для оформления документов.

2.13.7. В помещении Администрации должны быть оборудованные места для ожидания приема и возможности оформления документов.

2.13.8. Информация, касающаяся предоставления муниципальной услуги, должна располагаться на информационных стендах в Администрации.

На стендах размещается следующая информация:

- общий режим работы Администрации;

- номера телефонов работников Администрации, осуществляющих прием заявлений и заявителей;

- текст Административного регламента;

- бланк заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- образец заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- порядок получения консультаций.

2.13.9. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, безопасности труда, а также обеспечивать беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и маломобильных групп населения, должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, а также надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, в соответствии с действующими стандартами выполнения и размещения таких знаков, а также визуальными индикаторами, преобразующими звуковые сигналы в световые, речевые сигналы в текстовую бегущую строку.

2.14. Показатели доступности и качества услуги.

2.14.1. Показателями оценки доступности услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления услуги (не более 10 минут ходьбы от остановки общественного транспорта);

- размещение информации о порядке предоставления услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг;

- размещение информации о порядке предоставления услуги на официальном сайте Администрации;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположен объект в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, в том числе с использованием кресла-коляски, в том числе с помощью специалистов, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории учреждения, организации, а также при пользовании услугами, предоставляемыми им;

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- выделение не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке (остановке) автотранспортных средств.

В случаях, если существующее административное здание и объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, необходимо принимать меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги, согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории района, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения услуги в многофункциональных центрах предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Взаимодействие заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги ограничивается необходимостью подачи заявления и получения результата оказания муниципальной услуги. Иное взаимодействие заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги не является обязательным условием оказания муниципальной услуги.

2.16. Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре.

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ “Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг”, иными нормативно-правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами по принципу “одного окна”, в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме, в том числе взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, организующих предоставление государственных и муниципальных услуг, и заявителей, осуществляется на базе информационных систем, включая государственные и муниципальные информационные системы, составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур.

2.17. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме, в том числе взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, организующих предоставление государственных и муниципальных услуг, и заявителей, осуществляется на базе информационных систем, включая государственные и муниципальные информационные системы, составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к их выполнению, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

3.1 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения;

- рассмотрение и подготовка ответа на обращение;

- направление ответа заявителю;

3.1.2. личный прием граждан;

3.2. Прием и регистрация обращений граждан.

Основанием для начала действий по рассмотрению обращений граждан является поступление обращения гражданина в администрацию, на электронный адрес администрации или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте или по электронным средствам связи.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Письменное обращение должно также содержать личную подпись автора (авторов) обращения и дату.

Документы, адресованные Главе администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области, Администрации поселения, получают специалисты Администрации ответственные за ведение делопроизводства.

Полученные документы сразу проверяются на правильность адресования, оформления и доставки, целостность упаковки, наличие указанных вложений и конверта. Ошибочно (не по адресу) поступившие документы возвращаются на почту в день поступления.

В случае получения обращений вместе с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, специалистами, ответственными за ведение делопроизводства сразу составляется акт в двух экземплярах, один экземпляр которого хранится в Администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области, второй приобщается к поступившему обращению.

Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки и т.д.) подкалываются впереди текста обращения. В случае отсутствия текста обращения, специалистом администрации, принимающим почту, составляется справка с текстом «обращение отсутствует», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

Непосредственно от граждан письменные обращения принимаются специалистом Администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области, ответственным за делопроизводство. Обращения, присланные из государственных органов по вопросам, не входящим в компетенцию администрации поселения, возвращаются в трехдневный срок в организацию - отправитель.

По просьбе заявителя при сдаче документа ему выдается расписка о получении обращения с указанием даты, количества полученных листов, телефоном для справок по обращениям граждан и фамилией специалиста, получившего документы. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Обращения, поступившие на имя Главы администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату в день поступления.

Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу или электронной почте, принимаются и регистрируются в Администрации в установленном порядке.

При получении обращения – нестандартного по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в котором прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок, провода и т.п.), - работник должен немедленно, не вскрывая отправления, сообщить об этом Главе администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области, а в случае его отсутствия – заместителю Главы администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области и действовать в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в Администрацию Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области.

В правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп «Администрация Григоровского сельсовета Мурашкино Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области» с указанием даты регистрации и регистрационного номера.

Если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте первого листа обращения, обеспечивающим его прочтение.

Специалист Администрации, осуществляющий аннотацию обращений, прочитывает их, определяет тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы. При регистрации обращения в журнал регистрации заносят фамилию и инициалы заявителя в именительном падеже, и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то оно регистрируется с обозначением коллективного авторства и одного из заявителей, в адрес которого просят направить ответ, либо в адрес указанный первым.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллективов организаций, жителей поселения, содержащиеся в резолюциях собраний и митингов. В журнале регистрации указывается тип обращения /письмо, телеграмма, доставлено лично, передано по факсу, электронной почте/, вид /заявление, предложение, жалоба/, откуда получено в случае переадресовки, дата и исходящий номер сопроводительного документа. На поручениях о рассмотрении, в которых изложена просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «контроль».

Поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Если обращение установлено повторным, в журнале регистрации делается соответствующая отметка.

При регистрации обращения в соответствии с изложенной темой в журнале регистрации проставляется тема обращения. Если в обращении ставится несколько вопросов, то в журнале регистрации указываются все вопросы.

От обращения отделяются поступившие деньги, ценные бумаги, документы, удостоверяющие личность и иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и в трехдневный срок возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом за счет заявителя. Полученные чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты также возвращаются заявителю. К возвращаемым документам прилагается копия акта, составленного специалистом администрации, ответственным за ведение делопроизводства.

Обращения на иностранных языках до регистрации направляются для перевода в структурное подразделение Администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в районную организацию Всероссийского общества слепых. Их регистрация производится после поступления перевода.

Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращений в журнале регистрации «Обращения граждан» и их подготовка к передаче на рассмотрение Главе администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области или его заместителю.

Результатом выполнения действий по приему и регистрации обращений граждан является запись информации о них в журналы и компьютерные базы данных, а также регистрация поступивших обращений.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - три дня с момента поступления обращения.

**3.3. Рассмотрение и подготовка ответа на обращение.**

Полученные и зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения граждан направляются в день регистрации для рассмотрения Главе администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области или, в случае временного его отсутствия, лицу, его замещающему.

В соответствии с резолюцией Главы администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области, обращение направляется в двухдневный срок для рассмотрения и исполнения соответствующему исполнителю, который обязан в установленные сроки дать ответ заявителю и проинформировать Главу администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области.

Срок рассмотрения обращений граждан составляет 30 дней со дня их регистрации. Обращения, на которых Главой администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области указан иной /более короткий/ срок исполнения - рассматриваются к указанному сроку.

Если в тексте поручения указано на исполнение «срочно» или «оперативно», исполнение обращения осуществляется соответственно в 3-дневный или 10-дневный сроки, считая от даты подписания документа.

Поручения по рассмотрению обращений граждан должны содержать: фамилию и инициалы специалиста, заместителя Главы администрации, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Обращения должны рассматриваться тем лицом администрации, которому это поручено.

Контроль над сроками исполнения, а также централизованную подготовку обобщающего ответа /в случае рассмотрения обращения несколькими лицами/ осуществляет исполнитель, указанный в поручении Главы администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области первым. Соисполнители не позднее 3-х дней до истечения срока исполнения обращения должны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Обращения без подписи, содержащие конкретные важные вопросы, направляются в двухдневный срок для сведения Главе администраци Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области и списываются в дело специалистом администрации ответственным за ведение делопроизводства.

Лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

По результатам рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- о передаче обращения для рассмотрения в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

- о возврате обращения гражданину, направившему обращение;

- о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу.

Ответы на обращения граждан подписывает Глава администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области. Ответы в органы государственной власти РФ и органы государственной власти субъекта РФ об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области. В случае, если поручение об исполнении было адресовано конкретному должностному лицу Администрации поселения, ответ подписывается этим должностным лицом.

В ответе четко, кратко, последовательно и обоснованно должны быть даны ответы на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе должно быть указано на меры, принятые к виновным лицам.

В ответе в органы государственной власти субъекта РФ обязательно должно быть указание на то, что заявитель письменно или устно проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

Если по результатам рассмотрения обращения принимается правовой акт /например, о выделении земельного участка, предоставлении жилой площади/ его экземпляр может направляться заявителю с ответом.

Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на совещание с работниками Администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области в порядке, установленном Регламентом Администрации поселения.

Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба о возврате.

Подлинники обращений граждан в органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, его подлинник и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту ответственному за ведение делопроизводства, который делает отметки в журнале регистрации.

При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения если ответ был дан устно или возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела.

Результатом выполнения процедуры по рассмотрению и подготовке ответа на обращение является направление проекта ответа (письма) заявителю руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, Главе администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области для подписания.

Максимальный срок выполнения административной процедуры 30 дней со дня регистрации обращения.

**3.4. Направление ответа заявителю.**

Гражданин имеет право получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.  
 Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

Основанием для начала процедуры направления ответа является поступление Главе администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области проекта ответа (письма) заявителю.

Глава администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области в трехдневный срок подписывает ответ (письмо) заявителю либо возвращает проект ответа (письма) на доработку в структурное подразделение, ответственное за исполнение поручения. Срок доработки ответа (письма) заявителю не более двух календарных дней.

Доработка ответа (письма) заявителю осуществляется в порядке, установленном настоящим Порядком для процедуры по рассмотрению и подготовке ответа на обращение.

Ответ (письмо) заявителю (с материалами к обращению) за подписью Главы администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области регистрируется и отправляется заявителю в течение одного дня.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в Администрацию из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа (письма) заявителю направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Результатом выполнения процедуры по направлению ответа заявителю является направление ответа (письма) заявителю.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - до двадцати четырех часов последнего дня срока.

В случае если ответ на обращение был передан в организацию почтовой связи до двадцати четырех часов последнего дня срока - срок не считается пропущенным.

Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Если срок установлен для совершения какого-либо действия, оно может быть выполнено до двадцати четырех часов последнего дня срока.

**3.5. Организация личного приема граждан.**

Основанием для начала процедуры личного приема граждан является обращение заявителя в Администрацию или должностному лицу Администрации с просьбой о личном приеме.

Устные обращения к Главе администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области, поступают во время личного приема граждан, во время собраний граждан по месту жительства или по месту работы.

Глава администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области и специалист администрации ведут личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема граждан регламентом работы администрации.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Григоровского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

По окончании приема Глава администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

Глава администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

Результатом личного приема является:

1) устный ответ в ходе личного приема по существу вопроса, с которым обратился заявитель;

2) направление должностным лицам Администрации поручения о направлении письменного ответа гражданину;

3) принятие в ходе личного приема письменного обращения гражданина;

4) разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться;

5) отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать одного часа.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за исполнением Административного регламента при предоставлении муниципальной услуги осуществляется Администрацией.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержание жалобы на действие (бездействие) должностных лиц и ответственных исполнителей.

4.3. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании полугодовых и годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.4. Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдением сроков и порядка предоставления муниципальной услуги.

4.5. Персональная ответственность муниципальных служащих за надлежащее предоставление муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.6. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством.

4.7. Лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, в ходе предоставления муниципальной услуги обеспечивается безопасность персональных данных при их обработке в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 153-ФЗ “О персональных данных”.

4.8. Должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за неоказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в**[**части 1.1 статьи 16**](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_286926/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100352)**Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации и предоставления муниципальных услуг», а также их должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, работников.**

**5.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:**

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**Жалоба должна содержать**:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

**По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:**

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы**

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя:

5.2.1. Жалобы   граждан   на   действия   или   бездействия   должностных   лиц Администрации поселения, муниципальных предприятий, учреждений, многофункционального центра, направляются в вышестоящий орган (должностному лицу) в порядке подчиненности.

Должностное   лицо,   в   компетенцию   которого   входит   рассмотрение соответствующей жалобы, обязано:

- принять жалобу;

- рассмотреть   жалобу   по   существу  и объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;

- незамедлительно   принять   меры   к пресечению   неправомерных решений. действий (бездействия), посягающих на права и законные интересы граждан;

- в случае необходимости выехать на место для обследования обстоятельств, породивших жалобу;

- принять мотивированное и основанное на законе решение по жалобе и обеспечить его реальное исполнение;

- сообщить гражданину о результатах рассмотрения жалобы и принятом по ней решении в письменной форме.

5.2.2. В случае обращения заявителя в многофункциональный центр с запросом о ходе предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, или о готовности документов, являющихся результатом предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, посредством электронной почты, многофункциональный центр обязан направить ответ заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем получения многофункциональным центром указанного запроса.

В случае поступления в многофункциональный центр документов, являющихся результатом предоставления интересующей заявителя конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, многофункциональный центр обязан обеспечить возможность выдачи таких документов заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления таких документов в многофункциональный центр.

Работники многофункциональных центров при неисполнении либо при ненадлежащем исполнении своих служебных обязанностей в рамках реализации функций многофункциональных центров, привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством, в том числе установленной Уголовным кодексом Российской Федерации и Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях для должностных лиц.

Если жалоба признана подлежащей удовлетворению полностью или частично, Администрация  Григоровского сельсовета или должностное лицо, работники многофункционального центра, принявшие решение по жалобе, обязаны принять необходимые меры для восстановления нарушенного права гражданина, принести ему официальные извинения в письменном виде, а также по просьбе гражданина проинформировать об этом заинтересованных в рассмотрении жалобы лиц.

Ответ по жалобе должен быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации, Нижегородской области и поселения,   содержать указание об отмене или изменении обжалуемого решения, принятого нижестоящим должностным лицом, необходимости привлечения должностного   лица,   принявшего   незаконное   решение,   к   установленной   законом ответственности, а также о порядке обжалования принятого решения.

Ответ должен быть дан по каждому факту (позиции), изложенной в жалобе. Для разъяснения существа письменного ответа гражданину по его просьбе может быть дан устный ответ.

Запрещается переадресовывать рассмотрение жалоб граждан тем органам местного самоуправления и должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

**Приложение № 1**

**к Административному регламенту**

**«Рассмотрение обращений граждан в администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области»**

**Блок-схема**

**процедуры предоставления муниципальной услуги**

**«Рассмотрение письменных обращений граждан»**

Обращение гражданина (лично, почтовым отправлением, факсом, с помощью информационных систем общего пользования)

Первичная обработка и регистрация обращения

Направление обращения на рассмотрение

главе администрации или заместителям главы администрации

Направление обращения на рассмотрение исполнителям (в структурные подразделения администрации) согласно резолюции главы администрации или заместителя главы администрации

Отказ в рассмотрении обращения по существу и направление об этом уведомления заявителю

Рассмотрение обращения

Подготовка ответа

Направление ответа заявителю

Блок-схема

↓

↓

**Приложение № 2**

**к Административному регламенту**

**«Рассмотрение обращений граждан в администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области»**

(Образец)

Главе администрации Григоровского сельсовета

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение, поступившее в администрацию Григоровского Григоровского сельсовета Большемурашкинского района.

Автор(ы): А.Т. Петров.

Вопрос(ы): Просьба отремонтировать подъезд в доме по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

О результатах рассмотрения обращения просим сообщить заявителю(ям) и в администрацию Григоровского сельсовета Большемурашкинского района..

Срок: 16.11.2011.

Приложение: на 2 листах.

Глава администрации ФИО

**Приложение № 3**

**к Административному регламенту**

**«Рассмотрение обращений граждан в администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области»**

**Форма  
журнала учета обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| № п/п | Дата поступления | Регистрационный номер | Муниципальное образование | Адрес | Корреспондент | Краткое содержание | Поручитель | Резолюция | Исполнитель |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

**Приложение № 4**

**к Административному регламенту**

**«Рассмотрение обращений граждан в администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области»**

**Форма журнала учета обращений граждан, принятых в ходе личного приема**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| № п/п | Дата приема | Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина | Место работы гражданина, должность, контактный телефон | Краткое содержание обращения | Подпись лица, ведущего личный прием | Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения | Результат рассмотрения обращения |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение № 5**

**к Административному регламенту**

**«Рассмотрение обращений граждан в администрации Григоровского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области»**

|  |
| --- |
|  |
| **Карточка личного приема граждан**  № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г. (дата приема)  Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Место работы гражданина, должность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Подпись лица, ведущего прием, дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |